

SISTEMA DE MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM: UM MODELO CONSTRUTIVO NO HOSPITAL PROF. DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE

Lídia Jerónimo Dias¹

Às organizações de saúde, nomeadamente aos hospitais, têm-se colocado uma necessária mudança no paradigma estratégico de gestão dos cuidados de saúde. Olhar para o perfil do cliente de hoje, é necessariamente diferente de olhar para o perfil do cliente de há cinquenta anos. O cliente de hoje, é mais crítico, mais seletivo e exigente, mais consciente dos seus direitos e do valor do seu dinheiro, em contrapartida, as organizações de saúde, que se querem competitivas e qualificadas, procuram responder-lhes às necessidades e expectativas. As organizações preocupam-se com a melhoria da prestação de cuidados de saúde, baseadas em estratégias de gestão da qualidade com enfoque equilibrado nos domínios:

- Do atendimento dos clientes;
- Do conhecimento da relação entre a oferta e a procura;
- Da eficiência económica – financeira.

Dos desafios pela garantia da qualidade na prestação de cuidados de saúde, têm emergido programas Melhoria Contínua da Qualidade (MCQ) multiprofissionais e aplicáveis a qualquer nível do sistema de saúde, que pretendem ser instrumentos para fazer face às novas realidades, trazidas pelo acelerado processo da história, da globalização, da técnica e da ciência, mas também pelas circunstâncias políticas, económicas e financeiras.

Na perspetiva da MCQ, as organizações de saúde passaram a incorporar novos termos, até há pouco tempo exclusivos da indústria, como: “fornecedor”, “cliente” ou “produto”, na mesma medida que se reveem noutros vocábulos, já mais próximos da realidade da área da saúde pois são organizações que utilizam “recursos”, que executam “processos” e que objetivam “resultados”.

A necessidade de implementar estes sistemas é assim fortemente assumida, por instâncias internacionais como a Organização Mundial de Saúde e o Conselho Internacional de Enfermeiros e por organizações nacionais como o Conselho Nacional da Qualidade e o Instituto da Qualidade em Saúde. A Ordem dos Enfermeiros¹ (OE) reconhece também que a criação de sistemas de qualidade em saúde revela-se uma ação prioritária.

O Ministério da Saúde Português² já em 1998, referia-se à qualidade em saúde “como um processo contínuo de atividades planeadas, baseado na revisão de desempenhos e no estabelecimento de metas específicas, com o objetivo de melhorar a qualidade efetiva dos cuidados prestados”. É nesta linha, que sistemas de melhoria contínua da qualidade são implementados como sistemas organizados para melhorar, de forma constante, procedimentos, resultados e serviços prestados pelas organizações de saúde, independentemente

do melhor ou do pior desempenho atingido, de forma a exceder permanentemente o nível conseguido.

Apesar da reconhecida subjetividade associada ao termo, a qualidade de cuidados de saúde corresponde ao “tipo de cuidados que maximiza uma medida que inclui o bem-estar do doente, após se considerar o equilíbrio entre os ganhos e as perdas esperadas que acompanham o processo de cuidados em todas as suas componentes”³.

A qualidade não é um atributo abstrato, mas algo com atributos comuns que assenta em pilares de eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade⁴.

Poderemos assim, afirmar que a qualidade associada aos cuidados de saúde deve ser definida à luz das normas técnicas dos prestadores e das expectativas dos clientes. “Assim, as associações profissionais da área da saúde assumem um papel fundamental na definição dos padrões de qualidade em cada domínio específico característico dos mandatos sociais de cada uma das profissões envolvidas.”¹ Aqui importa salientar as dimensões relativas aos cuidados de enfermagem, em especial a comunicação e informação; a cortesia e apoio emocional; a qualidade dos cuidados técnicos; o cuidado centrado no cliente (indivíduo/ família/ comunidade); e a disponibilidade.

A OE tem desenvolvido esforços para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de enfermagem e para isso contribuiu a definição dos “Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem” publicados em 2001 que se constituem como um referencial que estrutura e orienta o exercício profissional dos Enfermeiros em Portugal.

A sua implementação resulta num programa de intervenção macro (Programa dos Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem da Ordem dos Enfermeiros-PPQCE), mas de replicação metodológica local ao nível das organizações de saúde aderentes. O Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE (HFF) é disso exemplo, ao aderir ao programa.

Esta nova etapa é consubstanciada por projetos de intervenção contextualizados à realidade presente de cada serviço, unidade, ou departamento de cuidados de enfermagem cuja finalidade é: contribuir para implementação e desenvolvimento de sistemas de melhoria contínua da qualidade dos cuidados de enfermagem (MCQCE) orientados para a definição de indicadores de qualidade para:

- A identificação das principais necessidades de cuidados de Enfermagem da população;
- A identificação dos ganhos em saúde sensíveis aos cuidados de Enfermagem.

¹ Enfermeira Graduada, Formação e Desenvolvimento Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca, EPE

✉ lidia.dias.dias@gmail.com; lidia.c.dias@hff.min-saude.pt

Mas também para a agregação e produção de:

- Informação útil para a implementação, promoção e avaliação de programas de melhoria contínua da qualidade;
- Informação útil capaz de influenciar as decisões políticas em saúde.

O desenvolvimento e a implementação de projetos de MCQCE no HFF partem da identificação e descrição da situação problemática, do desvio em relação à norma ou em relação a um padrão de comparação que é pretendido alcançar, focalizadas por áreas da atenção da prática de Enfermagem, como:

- A satisfação do cliente;
- A promoção da saúde;
- A prevenção de complicações;
- O bem-estar e o auto cuidado;
- A readaptação funcional;
- A organização dos cuidados.

Assume-se que a excelência do exercício profissional, nunca é acidental. Exige compromisso e dedicação dos profissionais (Enfermeiros) associados ao esforço e ao compromisso das organizações prestadoras de cuidados de saúde.

É essencial a conjugação de múltiplas variáveis em especial a existência de estratégias liderantes que motivem o envolvimento participante das pessoas (profissionais de saúde) e impulsionem vínculos de ligação entre a organização e os clientes. É também fundamental que sejam conhecidos os comportamentos, as atitudes, os processos e estar atento aos detalhes, que são por vezes o marco diferenciador, mantendo a avaliação sistemática como tônica para a continuidade, evolução e garantia da qualidade dos cuidados de Enfermagem a fornecer aos cidadãos como parte integrante dos cuidados de saúde.

Os Enfermeiros do HFF, sob a cultura do primor da qualidade dos cuidados estão envolvidos na implementação do PPQCE. O seu contributo que se quer cada vez maior, para a garantia da satisfação do cliente, para o equilíbrio e efetividade dos cuidados, no universo de uma constelação de fenómenos e de acontecimentos individuais ou coletivos pretende concorrer para o objetivo da excelência do serviço prestado pela organização de saúde como um todo.

BIBLIOGRAFIA

1. Ordem dos Enfermeiros - Conselho de Enfermagem. Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem, Enquadramento Conceptual e Enunciados Descritivos. 2001.
2. Ministério da Saúde; Ministério do Trabalho e Solidariedade Social. Despacho conjunto nº 407/98 de 18 de Junho (II Série). 1998.
3. Donabedian, A. Explorations in quality assessment and monitoring: the definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, Health Administration Press, Vol. I. 1980.
4. Maia, C. S. [et. al.]. Perceções sobre qualidade de serviços que atendem à saúde da mulher. *Ciência & Saúde Coletiva*. 16:5. 2567-2574. (2011). [Consult. em 12-06-2014]. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/csc/v16n5/a27v16n5.pdf>.